

PENGARUH PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN

(Studi Kasus pada Rumah Sakit Darmo Surabaya)

SKRIPSI



Oleh :

CESARINO TOMAS SOARES RIBEIRO

1042010029

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2015

**PENGARUH PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN**

(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Darmo Surabaya)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana S1 Ilmu Administrasi Bisnis Pada
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional
“Veteran” Jawa Timur**

OLEH:

CESARINO TOMAS SOARES RIBEIRO

NPM : 1042010029

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA**

2015

PENGARUH PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Disusun Oleh

Cesarino Tomas Soares Ribeiro

1042010029

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Dra. Siti Ning Farida, M.Si

NIP.196407291990032001

Mengetahui

Dekan

Dra.Hj. Suparwati, M.Si

NIP.195507181983022001

PENGARUH PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS

TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Disusun Oleh

Cesarino Tomas Soares Ribeiro

1042010029

Telah Dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas

Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Pada Tanggal 12 Januari 2015

Pembimbing Utama

Tim Penguji

1. Ketua

Dra. Siti Ning Farida, M.Si
NIP.196407291990032001

Dra. Lia Nirawati, M.Si
NIP.1960092411993032001
2. Sekretaris

Dra. Siti Ning Farida, M.Si
NIP.196407291990032001
3. Anggota

R.Y. Rusdianto, S.Sos., M.Si
NPT.1960092372069500461

Mengetahui
DEKAN

Dra. Hj. Suparwati, M.Si
NIP.195507181983022001

PENGARUH PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN
(Studi Kasus pada Rumah Sakit Darmo Surabaya)

CESARINO TOMAS SOARES RIBEIRO

1042010029

ABSTRAKSI

Sektor jasa terutama jasa kesehatan mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang bagus. Kondisi ini membuat persaingan menjadi semakin ketat. Setiap rumah sakit harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pasien melalui kualitas pelayanannya. Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat. Banyak rumah sakit yang menyadari hal tersebut, sehingga mereka harus dapat mewujudkan kepuasan pasien dalam berbagai strategi agar dapat mempertahankan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Darmo Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di Rumah Sakit Darmo Surabaya. Jumlah sample yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 97 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dengan tehnik Purposive Sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel Pelayanan (X_1), Harga (X_2) dan Fasilitas (X_3) terhadap Kepuasan Pasien (Y) di Rumah Sakit Darmo Surabaya.

Hasil analisis menunjukkan bahwa antara variabel Pelayanan (X_1) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Y), Harga (X_2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y), Fasilitas (X_3) berpengaruh secara negatif terhadap kepuasan pasien (Y).

Kata Kunci: Pelayanan (X_1), Harga (X_2) Fasilitas (X_3) dan kepuasan pasien (Y)

ABSTRACT

The services sector, especially health services experienced significant growth and has good prospects. This condition makes the competition become more progressively tight. Every hospital should be able to use a variety of ways in order to attract patients through the quality of service. Society tends to demand fast and better healthcare service. Many hospital are aware of it, so they have to achieve that customer satisfaction in a variety of strategies to retain customers.

The aim of this research is to analyze the effect of service, price and facilities to the satisfaction of outpatients. This Research is done in Darmo Hospital Surabaya. The population in this study were outpatients of Darmo Hospital Surabaya. The number of samples used in this study are 97 people. Data was collected through questionnaire by purposive sampling technique. Data analysis technique used is multiple linear regression analysis to determine the influence of the variable services (X_1), price (X_2) and facilities (X_3) to the satisfaction of outpatients at Darmo Hospital Surabaya.

The analysis showed that the variable service (X_1), have a significant positive effect on patient satisfaction variables (Y), price (X_2) not have effect on patient satisfaction variables (Y), facilities (X_3) have a negative effect on patient satisfaction variables (Y).

Keywords: Service (X_1), price (X_2), facility (X_3) and patient satisfaction (Y)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Dengan ini penulis mengambil judul dalam skripsi yaitu Pengaruh Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Darmo Surabaya).

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan dalam penyusunan laporan Skripsi ini. Terutama penulis ucapkan terima kasih kepada Ibu Dra. Siti Ning Farida, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah membimbing dan mengarahkan penulis sehingga laporan Skripsi ini dapat terselesaikan. Selain itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Ibu Lia Nirawati, Dra, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Siti Ning Farida, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Pihak Rumah Sakit Darmo yang telah banyak membantu dalam penulisan Skripsi ini.
6. Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada kedua Orang tua tercinta Bapak Alberto T. R. Leite dan Ibu Joana G. Soares dan kepada adik penulis Zefrino Ribeiro, Olivia Ribeiro dan Gabriela Gonsalves atas semua doa, pengorbanan dan dukungan yang tiada tara, juga kepada seluruh keluarga yang mendukung serta mendoakan kesuksesan penulis.
7. Kepada sahabat terbaik penulis Angela Lopes L. Martins, yang selama ini telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan kita selama ini baik senang maupun susah.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan baik dari segi teknis maupun dari segi materi penyusunannya. Untuk itu penulis senantiasa bersedia menerima kritik maupun saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.

Besar harapan dari penulis supaya Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Januari 2015

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| ABSTRAKSI | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah | 8 |
| 1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 9 |
| 1.3.1. Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.3.2. Manfaat penelitian | 9 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 11 |
| 2.2 Landasan Teori | 11 |
| 2.2.1 Pemasaran | 11 |
| 2.2.1.1 Pengertian Pemasaran | 11 |
| 2.2.2 Manajemen Pemasaran | 13 |
| 2.2.3 Konsep Pemasaran | 14 |
| 2.2.4 Strategi Pemasaran | 14 |
| 2.2.5 Bauran Pemasaran | 15 |
| 2.2.6 Jasa | 16 |
| 2.2.6.1 Pengertian Jasa | 16 |

| | | |
|---------|---|----|
| 2.2.6.2 | Karakteristik Jasa | 17 |
| 2.2.6.3 | Klasifikasi Jasa | 19 |
| 2.2.6.4 | Sifat-sifat Khusus Pemasaran Jasa | 20 |
| 2.2.6.5 | Macam-macam Jasa | 21 |
| 2.2.7 | Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen | 23 |
| 2.2.8 | Kualitas Produk | 25 |
| 2.2.8.1 | Pengertian Kualitas Produk | 25 |
| 2.2.8.2 | Label Produk | 26 |
| 2.2.8.3 | Keistimewaan Tamabahan | 27 |
| 2.2.8.4 | Keandalan | 28 |
| 2.2.8.5 | Kesesuaian Spesifikasi | 28 |
| 2.2.9 | Pelayanan..... | 29 |
| 2.2.9.1 | Pengertian Pelayanan | 29 |
| 2.2.9.2 | Tujuan Pelayanan | 29 |
| 2.2.9.3 | Profesional dan Keterampilan | 30 |
| 2.2.9.4 | Kebijakan Pelayanan | 31 |
| 2.3 | Pengertian Harga (Price)..... | 34 |
| 2.3.1 | Metode Penetapan Harga | 35 |
| 2.3.2 | Tujuan Penetapan Hargatapan Harga..... | 36 |
| 2.3.3 | Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat harga | 37 |
| 2.4 | Fasilitas | 38 |
| 2.4 | Kepuasan Konsumen | 40 |
| 2.4.1 | Pengertian Kepuasan Konsumen | 40 |
| 2.4.2 | Strategi Kepuasan Konsumen | 41 |
| 2.4.3 | Pengukuran Kepuasan Konsumen | 42 |

| | | |
|-----------------------------------|--|----|
| 2.5 | Kerangka Pemikiran | 43 |
| 2.6 | Hipotesis | 44 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 45 |
| 3.1 | Variabel Penelitian dan Definisi Operasional | 45 |
| 3.1.1 | Variabel Penelitian | 45 |
| 3.1.2 | Definisi Operasional Variabel | 46 |
| 3.2 | Populasi dan Sampel | 48 |
| 3.2.1 | Populasi | 48 |
| 3.2.2 | Sampel | 48 |
| 3.2.3 | Teknik Penarikan Sampel | 49 |
| 3.3 | Jenis dan Sumber Data | 50 |
| 3.4 | Metode Pengumpulan Data | 50 |
| 3.5 | Teknik Analisis | 51 |
| 3.6 | Metode Analisis Data | 52 |
| 3.6.1 | Statistik Deskriptif | 52 |
| 3.6.2 | Uji Validitas dan Reliabilitas | 52 |
| 3.6.3 | Uji Asumsi Klasik | 53 |
| 3.6.4 | Analisis Regresi Linier Berganda | 56 |
| 3.7 | Uji Simultan (Uji F) | 57 |
| 3.8 | Pengujian Hipotesis | 57 |
| 3.9 | Koefisien Determinasi (R^2) | 58 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | 59 |
| 4.1 | Gambaran Umum Objek Penelitian | 59 |
| 4.1.1 | Sejarah Singkat Rumah Sakit Darmo..... | 59 |
| 4.1.2 | Visi dan Misi Rumah Sakit Darmo | 61 |

| | | |
|----------------------------------|--|----|
| 4.1.3 | Struktur Organisasi Rumah Sakit Darmo Surabaya | 62 |
| 4.2 | Penyajian Data | 67 |
| 4.2.1 | Variabel Kualitas Layanan (X_1)..... | 67 |
| 4.2.2 | Variabel Harga | 69 |
| 4.2.3 | Variabel Fasilitas (X_3)..... | 71 |
| 4.2.4 | Variabel Keputusan Pasien (Y)..... | 73 |
| 4.3 | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas | 75 |
| 4.3.1 | Uji Validitas | 75 |
| 4.3.2 | Uji Reliabilitas | 77 |
| 4.4 | Analisis dan Pembahasan | 78 |
| 4.4.1 | Uji Asumsi Klasik | 78 |
| 4.4.2 | Analisis Statistik Regresi Linear Berganda | 82 |
| 4.4.3 | Penguji Hipotesis | 83 |
| 4.5 | Pembahasan | 88 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | 91 |
| 5.1 | Kesimpulan | 91 |
| 5.2 | Saran | 91 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 93 |
| LAMPIRAN | | 94 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 1.1 | Data Jumlah Pasien Bulan Mei 2011 - April 2013 | 5 |
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu | 11 |
| Tabel 4.1 | Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan (X_1)... | 68 |
| Tabel 4.2 | Hasil Tanggapan Responden Variabel Harga (X_2)..... | 70 |
| Tabel 4.3 | Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fasilitas | 72 |
| Tabel 4.4 | Hasil Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pasien (Y)..... | 74 |
| Tabel 4.5 | Validitas Masing – masing Item Variabel Bebas | 76 |
| Tabel 4.6 | Validitas Masing – masing Item Variabel Kepuasan Pasien | 76 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji Reliabilitas..... | 77 |
| Tabel 4.8 | Nilai VIF (Variance Inflation Factor) | 78 |
| Tabel 4.9 | Hasil Pengujian Heterokedastisitas | 79 |
| Tabel 4.10 | Hasil Analisis Regresi Berganda. | 81 |
| Tabel 4.11 | Analisis Varian (ANOVA)..... | 83 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|--|----|
| Gambar 1.1 | Grafik Jumlah Kunjungan Pasien Bulan Mei 2011 - April 2013 | 6 |
| Gambar 1.2 | Perbandingan Jumlah Pasien Yang Terdaftar dengan Berobat Kembali | 7 |
| Gambar 2.1 | Kerangka Pemikiran Teoritis | 43 |
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi Rumah Sakit Darmo Surabaya | 63 |
| Gambar 4.2 | Normal Q-Q Plot of Y1 .tot | 80 |
| Gambar 4. 3 | Motivasi Kriteria Penerimaan/Penolakan Hipotesis Secara Simultan atau Keseluruhan | 84 |
| Gambar 4. 4 | Kurva Motivasi Hasil Analisis secara Parsial Faktor Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Darmo Surabaya (Y) | 85 |
| Gambar 4. 5 | Kurva Motivasi Hasil Analisis secara Parsial Faktor Harga (X_2) terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Darmo Mall Surabaya (Y) | 86 |
| Gambar 4. 6 | Kurva Motivasi Hasil Analisis secara Parsial Fasilitas (X_3) terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Darmo Surabaya (Y) .. | 87 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|-------------------|-----|
| Lampiran 1 | 94 |
| Lampiran 2 | 99 |
| Lampiran 3 | 105 |
| Lampiran 4 | 106 |
| Lampiran 5 | 107 |
| Lampiran 6 | 108 |
| Lampiran 7 | 109 |
| Lampiran 8 | 111 |
| Lampiran 9 | 113 |
| Lampiran 10 | 115 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan manusia pun terus berkembang. Dewasa ini masyarakat mulai memasukkan kebutuhan-kebutuhan baru sebagai kebutuhan dasar mereka. Salah satu kebutuhan tersebut di antaranya adalah kebutuhan akan pelayanan kesehatan, karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas sehari-hari. Jika seseorang sedang tidak sehat maka aktifitas sehari-hari mereka akan terganggu sehingga tidak dapat berjalan dengan baik. Semakin meningkatnya kondisi sosial ekonomi masyarakat, maka berpengaruh juga dengan pola pikir masyarakat yang semakin kritis terhadap hal-hal yang sangat vital terutama dalam hal kesehatan. Masyarakat mulai menyadari bahwa kesehatan menjadi sesuatu yang sangat penting karena manusia atau masyarakat tidak akan bisa hidup layak jika tidak terpenuhi kebutuhan kesehatannya (Mauludin, 2000).

Masyarakat pun sekarang sudah mulai menyadari betapa berharganya kesehatan bagi hidup mereka karena mengetahui betapa mahalnya biaya perawatan kesehatan yang seringkali sulit dijangkau. Apalagi sekarang banyak bermunculan jenis penyakit baru yang mengancam kesehatan masyarakat. Dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya arti kesehatan maka jasa pelayanan kesehatan menjadi sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan kesehatannya. Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya kesehatan merupakan salah satu alasan bahwa

kebutuhan akan prasarana kesehatan juga semakin meningkat, selain itu masyarakat juga akan semakin pandai dalam memilih jasa penyedia layanan kesehatan yang terbaik dan sesuai dengan apa yang mereka inginkan dan butuhkan.

Tumbuh suburnya tempat-tempat penyedia layanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik, balai pengobatan, dll, merupakan salah satu bukti bahwa produsen telah merespon dan melihat peluang usaha dari kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan kesehatan tersebut. rumah sakit Darmo merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang berada di daerah Darmo Surabaya. RS. Darmo membuka layanan kesehatan selama 24 jam atau dengan kata lain bahwa dokter jaga yang bertugas selalu stand by di rumah sakit kapanpun dibutuhkan oleh pasien yang membutuhkan penanganan medis. Hal ini untuk mengantisipasi keadaan dimana penyakit dapat menyerang seseorang dengan tiba-tiba, kapanpun tanpa bisa diprediksi. Jika seseorang terserang penyakit yang datang tanpa kompromi mereka tidak dapat lagi menunda atau mengesampingkan jasa pelayanan kesehatan. Apalagi bila penyakitnya memerlukan penanganan medis dengan segera, maka seseorang mau tidak mau akan mendatangi tempat-tempat pelayanan kesehatan. Sehingga kapanpun masyarakat membutuhkan, RS Darmo akan siap melayaninya. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas.

Menurut Utama (dalam Asmita, 2008) hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan dari para pemakai jasa pelayanan kesehatan (pasien), dimana pasien mengharapkan suatu penyelesaian dari masalah kesehatannya. Pasien memandang bahwa penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan medis dalam upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang berkualitas, cepat tanggap atas keluhan pasien, serta penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan yang nyaman. Untuk itu, rumah sakit Darmo harus selalu berusaha fokus terhadap kepuasan pelanggan dan tanggap terhadap setiap pasien yang datang dan dalam memberikan pelayanan kesehatan memakai tenaga yang terampil dan profesional agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dari pasien.

Sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan, maka di dalam menjalankan kegiatannya rumah sakit Darmo mempunyai fungsi yang senantiasa melekat yaitu fungsi sosial dan fungsi bisnis. Dalam menjalankan fungsi sosialnya rumah sakit Darmo melayani setiap pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa membedakan status sosial ekonominya. Setiap pasien yang datang akan dilayani dengan baik walaupun pasien yang datang merupakan orang yang tidak mampu. Untuk menjalankan fungsi bisnisnya sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan swasta, Rumah Sakit perlu untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan pasien agar mampu memperoleh keuntungan dari kunjungan pasien untuk menjaga keberlangsungan usahanya.

Rumah Sakit Darmo sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan tidak terlepas dari persaingan dengan sesama penyedia jasa pelayanan kesehatan

lainnya yang semakin hari semakin bertambah. Kotler (1995) mengatakan bahwa banyak faktor yang dipertimbangkan untuk memilih, akan tetapi salah satu cara untuk menarik pelanggan dan memenangkan persaingan adalah dengan cara memberikan jasa pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan yang dapat memberikan kepuasan. Organisasi yang tidak berkualitas dalam memberikan pelayanan akan ketinggalan dan terlindas dalam persaingan bisnis. Maka dari itu, Rumah Sakit Darmo harus selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan agar dapat bersaing secara sehat dengan Rumah sakit yang lainnya dengan cara selalu berusaha memberikan produk dengan mutu yang lebih baik, harga bersaing, penyerahan produk lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya. Produk dengan kualitas yang jelek, harga yang mahal, penyerahan produk yang lambat dan cara pemberian pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan rasa tidak puas kepada pelanggannya yang pada akhirnya tidak akan menggunakan produk tersebut di kemudian hari (Suprpto, 2001 dalam Martianawati, 2009). Hal tersebut bisa menunjukkan bahwa harga merupakan salah satu penyebab ketidakpuasan para pelanggan. Adanya kesesuaian antara harga dan produk atau jasa dapat membuat kepuasan bagi pelanggan. Jika pelanggan tidak puas, maka akan meninggalkan perusahaan yang akan menyebabkan penurunan penjualan dan selanjutnya akan menurunkan laba bahkan kerugian bagi perusahaan.

Menurut Schnaars dalam Tjiptono dan Chandra (2005), pada dasarnya tujuan sebuah bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang puas. Kualitas pelayanan yang baik tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna

layanan. Kualitas layanan yang baik pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut (Tjiptono et al, 2003). Dengan berorientasi pada kualitas layanan yang baik, Rumah Sakit Darmo akan mampu mendapatkan profitabilitas jangka panjang yang diperoleh dari kepuasan pasien. Kotler dan Keller (2008) mengemukakan kualitas produk dan jasa, kepuasan pelanggan dan profitabilitas perusahaan adalah tiga hal yang terkait erat.

Berikut disajikan data jumlah kunjungan pada Rumah Sakit Darmo pada bulan Mei 2011 sampai April 2013.

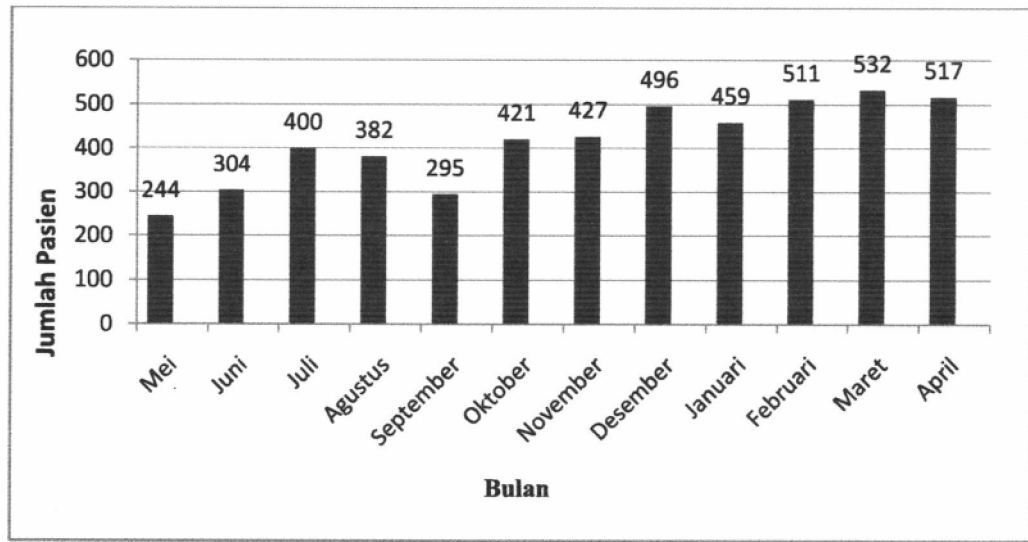
Tabel 1.1
Data Jumlah Pasien Bulan Mei 2011 - April 2013

| Bulan | Jumlah Pasien | Rata-rata Per Hari |
|-----------|---------------|--------------------|
| Mei | 244 | 8 |
| Juni | 304 | 10 |
| Juli | 400 | 13 |
| Agustus | 382 | 12 |
| September | 295 | 9 |
| Oktober | 421 | 14 |
| November | 427 | 14 |
| Desember | 496 | 16 |
| Januari | 459 | 15 |
| Februari | 511 | 18 |
| Maret | 532 | 17 |
| April | 517 | 17 |
| Jumlah | 4.988 | |

Sumber : Rumah Sakit Darmo 2011

Data jumlah pasien di atas dapat digambarkan dalam grafik sebagai berikut:

Gambar 1.1
Grafik Jumlah Kunjungan Pasien Bulan Mei 2011 - April 2013



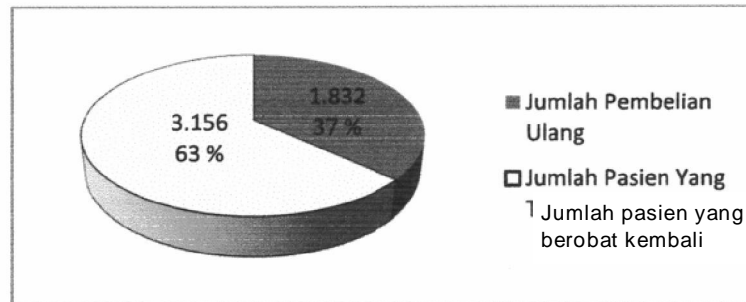
rata-rata 20 pasien per hari.

Sumber : Rumah Sakit Darmo Surabaya 2011

Dari grafik tersebut dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan pasien rumah sakit Darmo dari bulan Mei 2011 - April 2013 masih fluktuatif. Hal tersebut berpengaruh kepada pendapatan rumah sakit Darmo yang secara otomatis juga berfluktuatif mengikuti fluktuasi jumlah pasien yang datang. Selain itu pencapaian jumlah kunjungan pasien tersebut belum memenuhi harapan dari manajemen yang menetapkan target tahun pertama bisa mencapai angka 600 pasien per bulan atau rata-rata 20 pasien per hari.

Berikut disajikan diagram perbandingan jumlah pasien yang terdaftar dengan total pembelian ulang di rumah sakit Darmo pada bulan Mei 2011 sampai April 2013.

Gambar 1.2
Perbandingan Jumlah Pasien Yang Terdaftar dengan Berobat Kembali



Sumber : Rumah Sakit Darmo 2011

Dari tabel 1.1 diketahui bahwa total kunjungan pasien Bulan Mei 2011 - April 2013 adalah 4.988. Kemudian dari diagram 1.1 diketahui bahwa jumlah pasien yang telah terdaftar sebanyak 3.156 atau 63% dari total kunjungan pasien. Pasien yang terdaftar adalah pasien yang mempunyai kartu berobat, dimana setiap pasien yang baru pertama kali berobat diberikan kartu berobat. Sehingga dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa selisih antara Total Kunjungan Pasien dan Jumlah Pasien Yang Terdaftar merupakan Jumlah Pembelian Ulang. Dari data diatas diketahui bahwa terdapat sebanyak 1.832 pembelian ulang atau 37% dari total kunjungan, jumlah tersebut diperoleh dari selisih antara total kunjungan (4.988) dengan jumlah pasien yang terdaftar (3.156).

Total jumlah pembelian ulang yang telah terjadi di Rumah sakit Darmo yaitu sebesar 1.832 atau 37 % dari total kunjungan, hal ini bisa mengindikasikan bahwa pasien puas akan pelayanan Rumah Sakit Darmo sehingga mereka melakukan pembelian ulang di Rumah Sakit Darmo. Menurut Kotler dan Armstrong (1996), produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang

diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Salah satu cara utama mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan. Bila kualitas pelayanan yang dirasakan lebih kecil dari pada yang diharapkan maka pelanggan menjadi tidak tertarik pada penyedia jasa, akan tetapi apabila yang terjadi adalah sebaliknya kemungkinan besar para pelanggan akan terus menggunakan penyedia jasa itu lagi. Pelanggan yang puas akan terus melakukan pembelian pada badan usaha tersebut. Demikian pula sebaliknya, jika pelanggan tidak puas dapat mengakibatkan pelanggan pindah pada produk lain.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul "Pengaruh Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Darmo Surabaya)".

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien rumah sakit Darmo masih fluktuatif. Hal ini berpengaruh terhadap pendapatan yang diperoleh yang otomatis berfluktuatif juga. Selain itu pencapaian jumlah kunjungan pasien tersebut belum memenuhi harapan dari manajemen yang menetapkan target tahun pertama bisa mencapai angka 600 pasien per bulan atau rata-rata 20 pasien per hari. Di sisi lain jumlah pembelian ulang yang telah terjadi di rumah sakit Darmo yaitu sebanyak 1.832 atau 37% dari

total kunjungan pasien. Hal tersebut dapat mengindikasikan bahwa pasien puas akan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Darmo. Untuk meningkatkan pendapatan dan keberlangsungan usahanya di masa yang akan datang Rumah Sakit Darmo perlu mempertahankan dan meningkatkan jumlah pasien yang datang dengan cara memberikan kepuasan kepada pasien agar dapat bersaing dengan penyedia jasa pelayanan kesehatan yang lainnya. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka disusunlah pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Pelayanan, Harga dan Fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien ?
2. Apakah terdapat pengaruh Pelayanan, Harga dan Fasilitas secara parsial terhadap Kepuasan Pasien ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan pelayanan, harga dan Fasilitas terhadap kepuasan pasien.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Sebagai bahan masukan dan bagi pimpinan Rumah Sakit Darmo dan

menjadi bahan pertimbangan dalam menciptakan dan meningkatkan kepuasan pasien Rumah Sakit Darmo.

2. Sebagai bahan acuan untuk peneliti selanjutnya terutama yang berminat untuk meneliti tentang kepuasan pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhinya dimasa yang akan datang.